



**FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y SISTEMAS Y COMPUTACIÓN
BOGOTÁ D.C.**

LICENCIA CREATIVE COMMONS: La que asignaron en la tercera hoja del trabajo de grado. Ejemplo: “Atribución no comercial sin derivadas 2.5 Colombia (CC BY – NC ND 2.5)”.

AÑO DE ELABORACIÓN: 2018

TÍTULO: Diseño de modelo de arquitectura empresarial aplicado en el área comercial de la empresa dotactual

AUTOR (ES): Abadía García Giovanny, Gómez Acevedo Juan Andrés y Pardo Montoya María Fernanda

DIRECTOR(ES)/ASESOR(ES): Guzman Roger y Manotas Nelson

MODALIDAD: Trabajo de investigación

PÁGINAS: 118 **CUADROS:** 26 **FIGURAS:** 20 **ANEXOS:** 2

CONTENIDO: Se refiere a los capítulos que se desarrollaron. Sólo los grandes capítulos. Ejemplo:

INTRODUCCIÓN

1. GENERALIDADES
 2. DESARROLLO DEL PROYECTO
 3. DISEÑAR LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
 4. ALINEACIÓN DE LOS PROCESOS MEDIANTE LA NORMA NTC-ISO 9001:2015 Y MODELO CMMI
 5. INTEGRACION MEDIANTE LA METODOLOGÍA TOGAF
 6. ESTRATEGIAS PARA LA DIVULGACIÓN Y PREPARACIÓN PARA LA GESTION DE CAMBIO
 7. CONCLUSIONES
 8. RECOMENDACIONES
- BIBLIOGRAFÍA**
ANEXOS

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



UNIVERSIDAD CATÓLICA
de Colombia

Vigilada Mineducación

RIUCaC

DESCRIPCIÓN: El presente trabajo investigativo inicia con el diagnóstico del estado actual de la empresa, luego se proponen sus objetivos estratégicos referenciándose en los numerales 4,5,6 y 7 de la norma NTC-ISO 9001:2015; analizando su contexto interno y externo; posteriormente se plantea el mejoramiento del proceso comercial, en sus tres etapas (mercadeo, venta y postventa) partiendo del modelo CMMI-SCV, a continuación se busca integrar los hallazgos y propuestas mediante la metodología TOGAF; como último paso se desarrolla comunicación y preparación al cambio; lo anterior se ve reflejado en el diseño de la propuesta de la arquitectura empresarial expuesto en éste proyecto.

METODOLOGÍA: El tipo de estudio que se desarrollo fue descriptivo permitiendo adquirir informacion mediante fuentes de informacion secundarias. Se realizaron visitas constantes y se realizaron constantes conversaciones con la parte directiva, administrativa y operativa de la empresa. Para el desarrollo del proyecto se llevaron a cabo tres partes importantes

PALABRAS CLAVE: ARQUITECTURA EMPRESARIAL, CORE BUSINESS, CMMI, DISEÑO, EMPRESA, GESTIÓN, MERCADEO, VENTAS, POSTVENTA, RECURSOS, COMERCIAL.

CONCLUSIONES:

La presente investigación se ha dedicado al diseño de una propuesta de arquitectura empresarial en la Mipyme dotActual, empezando con un análisis de su situación actual; hasta llegar a la integración de los procesos mediante la metodología TOGAF.

Con la realización del presente proyecto se puede concluir que el entorno de dotActual ofrece grandes oportunidades de crecimiento económico y profesional teniendo en cuenta los avances en temas de seguridad y salud en el trabajo que actualmente está teniendo Colombia y el notable desarrollo que las leyes han tenido respecto al tema.

El análisis del contexto de la empresa permitió la documentación de los procesos existentes que funcionaban de manera adecuada y de los que fueron propuestos y modificados por no responder a las necesidades y objetivos de la compañía; lo anterior con el fin de establecer las entradas y salidas de cada uno, determinar sus actividades y sus debidos responsables generando como resultado una propuesta

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



UNIVERSIDAD CATÓLICA
de Colombia
Vigilada Mineducación

RIUCaC

de mapa de procesos, organigrama y caracterización de los diferentes procesos (directivos, misionales y de apoyo)

También se logra identificar el estado actual del proceso comercial, que es el enfoque del trabajo donde según el modelo CMMI-SVC dotActual se clasifica en un nivel de capacidad 0: inicial en el cual se desarrollan actividades básicas para satisfacer necesidades del cliente sin tener en cuenta ningún tipo de planeación.

En consecuencia, el presente proyecto de investigación propone desarrollar el proceso de gestión comercial hasta alcanzar un nivel de capacidad 2; es decir un proceso gestionado, donde existen metas, procedimientos y actividades definidas, percibiendo los impactos en áreas concretas y puntuales de la organización.

En el desarrollo del proyecto se evidencia la importancia de la tecnología en el progreso y buen funcionamiento de la empresa dado que articula los procesos y los recursos organizacionales con el fin de generar mejores resultados optimizando las capacidades de la comercializadora; lo anterior se logra con un trabajo interdisciplinar tomando los procesos bien diseñados y elocuentes de la parte de ingeniería industrial integrados con el brazo tecnológico que articula los sistemas de información.

En consecuencia, se diseña una propuesta de arquitectura empresarial teniendo como guía el modelo TOGAF, el cual gracias a su enfoque en procesos sirve como herramienta de integración y gracias a éste se pueden identificar todos los beneficios económicos, organizativos y de accesibilidad que acarrea el buen uso de la información.

El diseño del proyecto concluye con la divulgación y socialización de todos los hallazgos a todos los colaboradores de dotActual haciéndolos partícipes de la gestión de cambio.

Por último, éste proyecto contempla la importancia de continuar con la implementación de la propuesta presentada, tomando como herramienta de optimización y gestión organizacional las tres prácticas usadas como referencia en el proyecto (SGC, CMMI y TOGAF).



FUENTES:

- ARAGON. A. “Modelo y Arquitectura de Colaboración Virtual para Empresas MIPYME – caso LOSANIKA Colombia” Congreso de Ingeniería de Organización. 2012. 806p, 807p, 808-811p2012.
- ARCHIVO CONFECAMARAS. “Siete de cada diez nuevas empresas fracasan antes de los 5 años” {En línea} {Julio del 2018} Disponible en: (www.portafolio.co/negocios/el-numero-de-empresas-que-fracasan-en-colombia-500176)
- ARTURO. “Proceso de marketing” {En línea} {Mayo del 2018} Disponible en: (www.crecenegocios.com/el-proceso-de-marketing)
- CASTELLANOS. Javier, EDMUND. J.S. Sonuga-Barke, ANOUK. Scheres, DI MARTINO. Adriana, HYDE. Christopher, and WALTERS. Judith R. “Varieties of Attention-Deficit/Hyperactivity Disorder-Related Intra-Individual Variability” 2005 2-6p.
- CASTELLANOS. Oscar. Vigilancia como herramienta de innovación y desarrollo tecnológico. Caso de aplicación: Sector de empaques plásticos flexibles. 2005. 1p
- CINDA. “Administración universitaria en América latina”. 1992. 13-50p
- CMMI-SVC, V1.3. ‘CMMI para servicios, Versión 1.3. CMMI Institute-2013-TR-001. {En línea} {Octubre del 2018} Disponible en: ([http://www.CMMI_for_Services_v1-3_Spanish%20\(2\).pdf](http://www.CMMI_for_Services_v1-3_Spanish%20(2).pdf))
- CNV. ‘tratados de libre comercio. {En línea} {Mayo del 2018} Disponible en: (<https://www.cvn.com.co/tratados-de-libre-comercio-vigentes-en-colombia/>)
- COLOMBIA. ‘TCL con estados unidos’. {En línea} {Mayo del 2018} Disponible en: (<https://www.colombia.com/actualidad/especiales/tlc-con-estados-unidos/beneficiados-y-perjudicados>)
- EL ECONOMISTA. ‘TLC’. {En línea} {Mayo del 2018} Disponible en: (<https://www.eleconomista.com.mx/empresas/Focalizados-los-sectores-mas-golpeados-sin-TLCAN-20171012-0007.html>)

**RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN
- RAE -**



UNIVERSIDAD CATÓLICA
de Colombia
Vigilada Mineducación

RIUCaC

- EL NUEVO SIGLO. 'exportaciones alianza pacifico'. {En línea} {Mayo del 2018} Disponible en: (<https://www.elnuevosiglo.com.co/articulos/06-2017-exportaciones-de-la-alianza-del-pacifico>)
- EL TIEMPO. 'Aspectos positivos y negativos del TLC'. {En línea} {Mayo del 2018} Disponible en: (<https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-13052769>)
- ESTRASOL. "Metodología para el desarrollo Web". {En línea} {Mayo del 2018} Disponible en: (www.estrasol.com.mx/metodologia-para-desarrollo-web)
- LEY20776. SISTEMA GENERAL DE RIESGOS PROFESIONALES
- MARKETING DIRECTO. {En línea} {Mayo del 2018} Disponible en: (www.marketingdirecto.com/diccionario-marketing-publicidad-comunicacion-nuevas-tecnologias/lead-2)
- MEJÍA, María Isabel "Un estado integrado" {En línea} {Abril del 2018} Disponible en: (www.mintic.gov.co/gestionti/615/articles-5322_Revista_pdf.pdf)
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN. 'Artículo' {En línea} {Mayo del 2018} Disponible en: (<https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-86926.html>)
- MINISTERIO DE SALUD. {En línea} {Mayo del 2018} Disponible en: (<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>)
- NOVUTEK. {En línea} {Mayo del 2018} Disponible en: (www.novutek.com/cmml)
- QUALTOP. {En línea} {Mayo del 2018} Disponible en: (www.qualtop.com/testimonials/success_cases)
- RESOLUCIÓN 2400-79. {En línea} {Mayo del 2018} Disponible en: (<http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Res.2400-1979.pdf>)
- ROCHA. Angélica María. Modelo de gestión de la Innovación en Mipymes soportado en Arquitectura Empresarial. 2018.1-3p, 49-51p

**RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN
- RAE -**



UNIVERSIDAD CATÓLICA
de Colombia

Vigilada Mineducación

RIUCaC

- SUÁREZ HERNÁNDEZ C., BRICEÑO PINEDA W. y TELLO RÍOS A. "Orientación de la fase preliminar de togaf para su aplicación en proyectos de arquitectura empresarial en universidades: revisión de literatura". Universidad Nacional Abierta. 1-6p
- TELESUR. 'Campesinos colombianos afectados por TLC Estados unidos'. {En línea} {Mayo del 2018} Disponible en: (<https://www.telesurtv.net/news/Campesinos-colombianos-los-mas-afectados-por-TLC-con-EE.UU.-20150429-0028.html>)
- VIERA. Wardhani, ADI. Utarini, JITSE. Pieter van Dijk Doeke, GROOTHOFF. Johan Willem. "Determinants of quality management systems implementation in hospitals" 2008.
- VIERA. Wardhani, ADI. Utarini, JITSE. Pieter van Dijk Doeke, GROOTHOFF. Johan Willem. "Determinants of quality management systems implementation in hospitals" 2018.

LISTA DE ANEXOS:

- Anexo A Cronograma de actividades del proyecto
- Anexo B Cronograma del proyecto